



# RAPPORT D'ACTIVITE

20  
23



# SOMMAIRE

- 1** **Rapport moral du président**
- 2** **Notre année sur les réseaux sociaux**
- 3** **Nos activités de médiation en 2023**
- 4** **Organisation et ressources humaines**
- 5** **Perspectives 2024**



# 1

## Rapport moral du président

### 2023 : De nouvelles missions

2023 est une année dont les équipes du GLEAM se souviendront longtemps ! Une année riche et intense en activité.

L'association a eu le plaisir de déployer de nouvelles missions, ce qui a obligé nos équipes à se montrer réactives et innovantes. Mais ça, nous savions déjà qu'elles en étaient capables.

En partenariat avec EIFFAGE, l'association a su animer la relation de proximité avec les locataires du site de la Coconnière le temps du programme de rénovation des logements. Aussi, de la médiation sociale au sein des piscines de Laval Agglomération sur la période estivale a permis aux baigneurs de profiter des équipements (Aquabulle et piscine Saint-Nicolas) avec sérénité. Enfin, en partenariat avec ENEDIS et GRDF, l'association met son expertise à disposition des habitants de la ville du Mans en matière de consommation d'énergie, via l'animation de Permanences Solidarité Energie au sein des Centres Sociaux des Quartiers Sud (depuis février 2023) et des Cochereaux (depuis juin 2023).

### Expérimentation et transition

Cette année 2023 a aussi été l'occasion de déployer notre triporteur Pand@ et de contribuer ainsi à une expérimentation nationale associant numérique, aller-vers et mobilité douce. Là encore, nos équipes ont été à la hauteur !

Pour conclure, l'association a profité de cette année pour renforcer ses fonctions supports en créant un troisième pôle d'activité : le Pôle Ressources et Compétences. Le déploiement de la norme NF X60-600 de la médiation sociale, la professionnalisation de nos équipes et le déploiement de modules de formation animeront entre autres la vie de ce pôle.



**Quentin DE BREMOND D'ARS**

**Président du  
GLEAM Pimms Médiation  
Mayenne Sarthe**

### Poursuivons nos actions

J'invite l'ensemble de nos partenaires, qu'ils soient historiques, récents ou potentiels à participer à la vie de notre association qui œuvre depuis 28 ans au profit des plus fragiles : en nous confiant des missions, en participant à nos instances et en valorisant nos actions.



## 2

# Notre année sur les réseaux sociaux



En partenariat avec @Q\_debremond et @enedis\_pdl @JNoelSALMON et le soutien de @ofcourselemans @abdelweb72, le @GLEAMPimms débute aujourd'hui ses Permanences Solidarité Énergie au centre social des quartiers sud #mediation #precaritéénergétique

02/02/2023



Sous un radieux soleil Mayennais, inauguration aujourd'hui de notre Pand@. Merci aux très nombreux partenaires et acteurs sociaux/numériques du territoire d'être venus si nombreux ! Ensemble, favorisons l'autonomie numérique des Mayennais.

06/02/2023



Les équipes du @GLEAMPimms débutent aujourd'hui leur formation Fondamentaux de la Médiation Sociale, conformément à la Norme @AFNOR NF X60-600, avec @pimmsmediation #professionalisation #competences #mediation #formation

07/03/2023



En partenariat avec @TUL\_Actu @RATPgroup, les médiateurs du @GLEAMPimms informent les habitants de @Laval\_la\_Ville @LavalAgglo sur la mise en place de navettes gratuites pour accéder au centre-ville et sensibilisent aux mobilités douces @IsabelFougeray @FBercault

27/03/2023





Avec @LPNews\_PDL, les médiateurs du @GLEAMPimms assurent des actions de médiation et inclusion numérique dans les bureaux de Poste de @Laval\_la\_Ville @ofcourselemans et @VAllonnes. Un partenariat historique contribuant à la professionnalisation de nos médiateurs @KarineGaborel

02/05/2023



En partenariat avec @eiffage construction, mise en place d'actions de médiation sociale durant la période de travaux : faire le lien entre résidents et entreprises, informer, sensibiliser, accompagner et rassurer. Ici, site de la Coconnière à @Laval\_la\_Ville @MeduaneHabitat

27/05/2023



Signature d'une convention de partenariat entre le @GLEAMPimms et @EDFofficiel afin d'accompagner les usagers en situation de précarité énergétique et promouvoir les écogestes en @lamayenne et @sarthe.fr. Un partenariat historique au service des publics les plus fragiles.

16/06/2023



La formation de nos équipes est essentielle : aujourd'hui, Harmonie et Aurélien sont formés par @AddFrance\_PDL : « utiliser le repérage précoce en addictologie pour faciliter le repérage et l'orientation des publics vulnérables »

22/06/2023





Au sein des piscines de @LavalAgglo, les équipes du @GLEAMPimms créent du lien avec les usagers, favorisent les échanges, dissuadent les comportements troubles et accompagnent le public à l'utilisation des automates. N'oubliez pas votre bonnet de bain !

17/06/2023



Parc Simone Weil a @Laval\_la\_Ville, le @GLEAMPimms et son triporteur Pand@ parlent autonomie numérique, e-réputation et réseaux sociaux avec les jeunes —> anticipation des situations à risque, prévention et création de lien social. @pimmsmediation @Prefet53 @JeremyChazeau

28/08/2023



Outiller le #médiation #numérique. Échanges de pratiques à @Laval\_la\_Ville autour des triporteurs connectés dans les QPV. Aller vers, faire avec les habitants. @PIMMSdeBordeaux @GLEAMPimms @PimmsRennes @FranceMediation @Amcsgroupe adapt13 @ANCTerritoires @pimmsmediation

12/10/2023



Aux rencontres territoriales RSE de @GroupeLaPoste, notre directeur @JeremyChazeau a pu valoriser le partenariat historique avec le @GLEAMPimms et @pimmsmediation et les nombreuses actions de médiation sociale déployées. @GroupeLaPoste = soutien et engagement RSE

24/10/2023





A @Laval\_la\_Ville ce 06/11 et en partenariat avec @TUL\_Actu, les médiateurs et médiatrices du @GLEAMPimms accompagnent les voyageurs, et notamment les scolaires, et informent aux nouveaux horaires. #allervers #proximité #réactivité @IsabelFougeray @JeremyChazeau

06/11/2023



Journée Nationale contre la précarité énergétique. Le @GLEAMPimms et l'Espace'eco ont sensibilisé les habitants de @Laval\_la\_Ville grâce au soutien des Maisons de Quartier, aux économies d'énergie et au suivi en ligne de leurs consommations @EDFofficiel @NatDouziech @HMardele

23/11/2023



Au @GLEAMPimms : accueil et formation d'opérateurs de régie de la régie de quartier de Trélazé. Toujours un plaisir de partager notre savoir-faire et expertise reconnue en matière d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des publics #professionnalisation #mediationsociale

14/12/2023



Bravo à @MayenneHabitat et @Laval\_la\_Ville pour les animations et illuminations du quartier des Fourches. Depuis plus de 25 ans, le @GLEAMPimms y assure des actions de médiation sociale #proximité #liensocial #allervers #viedequartier

22/12/2023



# 3

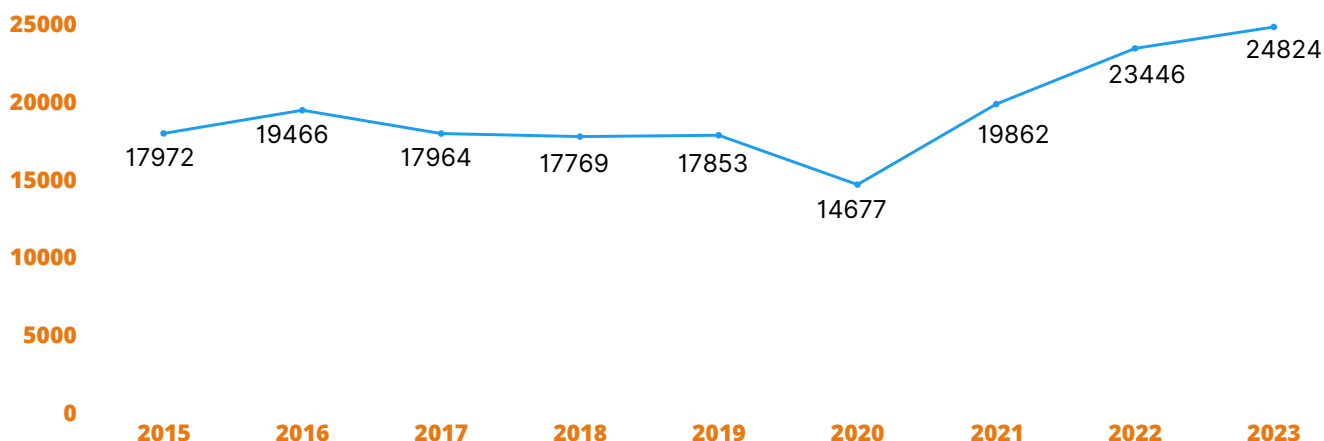
## Nos activités de médiation en 2023

### Les heures de médiation réalisées

33270 heures ont été travaillées au sein de l'association en 2023.

Parmi ces heures, 24824.75 heures de médiation ont été réalisées par nos équipes afin de répondre aux besoins des usagers.

Evolution du nombre d'heures de médiation directe



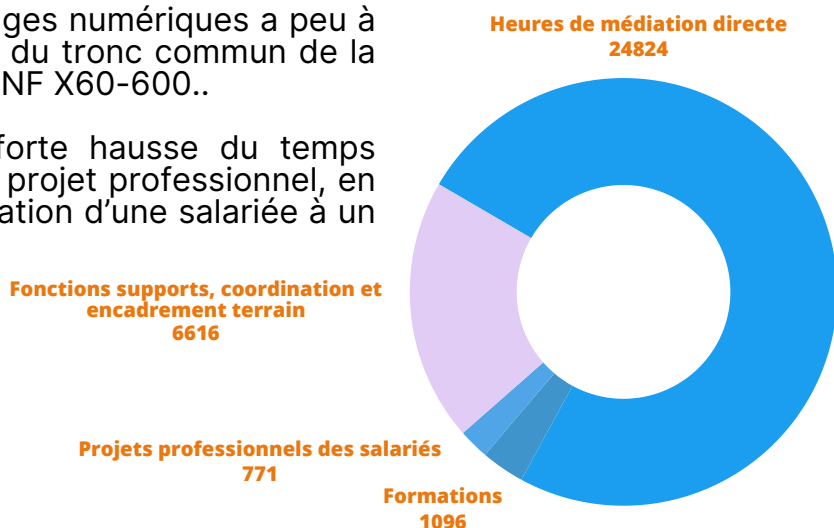
74% des heures travaillées sont des heures de médiation directe, au contact des usagers. C'est environ 5 points de moins que l'année précédente, expliqué par le renfort de nos fonctions support.

### Répartition des heures travaillées en 2023

Le nombre d'heures de coordination et encadrement terrain a logiquement augmenté par rapport à 2022, suite au nombre d'heures de médiation directe réalisé.

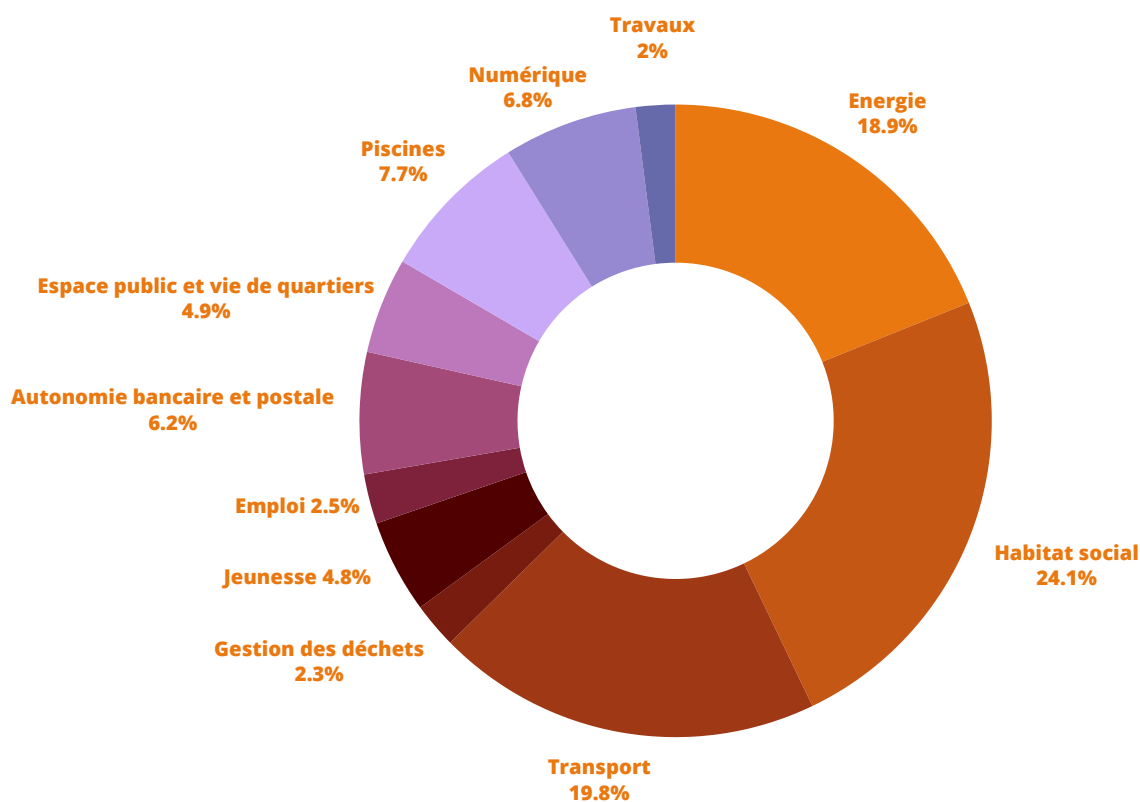
Comparé à l'an dernier, le nombre d'heures de formation est stable. La formation aux usages numériques a peu à peu laissé place aux formations du tronc commun de la médiation sociale lié à la Norme NF X60-600..

On remarque enfin une très forte hausse du temps consacré au développement du projet professionnel, en raison notamment de la participation d'une salariée à un BTS ESF en alternance.





## Répartition par thématiques des heures de médiation directe



L'habitat social, le transport et l'énergie restent au fil des ans les thématiques les plus traitées par nos médiateurs même si, avec le développement de nouvelles missions, la part d'heures de médiation qui y ont été consacrées a diminué passant de 70% à 62%.

La thématique habitat social en partenariat avec Mayenne Habitat principalement, puis PODELIHA, reste l'activité majeure de l'association. La présence des médiateurs sur les quartiers et leur implication dans le bien vivre ensemble, la lutte contre le sentiment d'insécurité, la promotion de la participation citoyenne et l'accompagnement aux tracas du quotidien rythment le fonctionnement général de l'association.

Le sujet de la lutte contre la précarité énergétique reste très important. Nos médiateurs œuvrent quotidiennement pour accompagner les ménages dépassés par leurs factures et consommations, les démarches dématérialisées et les situations d'impayés. L'animation de l'Espac'Eco permet de sensibiliser à l'échelle départementale et de repérer les ménages fragilisés.

Puis, la part du numérique est de plus en plus importante dans le nombre d'heures de médiation réalisé. Il est compliqué d'extraire spécifiquement cette thématique tant elle est liée à toutes les missions. On retrouve une partie importante de médiation numérique dans les thématiques emploi, énergie et bancaire et postal notamment.

Enfin, et pour la première fois, nos médiateurs ont mené des actions de médiation au sein des piscines de Laval Agglomération en plus de l'espace aquatique de la ville du Mans, puis sur le site de la Coconnière en partenariat avec EIFFAGE, dans le cadre du programme de rénovation des logements.

## Médiation Transport



1310.75 heures de médiation sur les lignes et aux arrêts



96.5 heures de formation aux actualités du réseau



48510 contacts clients sur l'ensemble du réseau



9685 médiations et accompagnements réalisés



1796.5 heures réalisées à l'accueil TUL



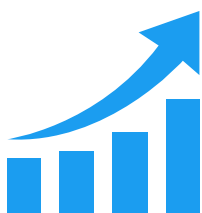
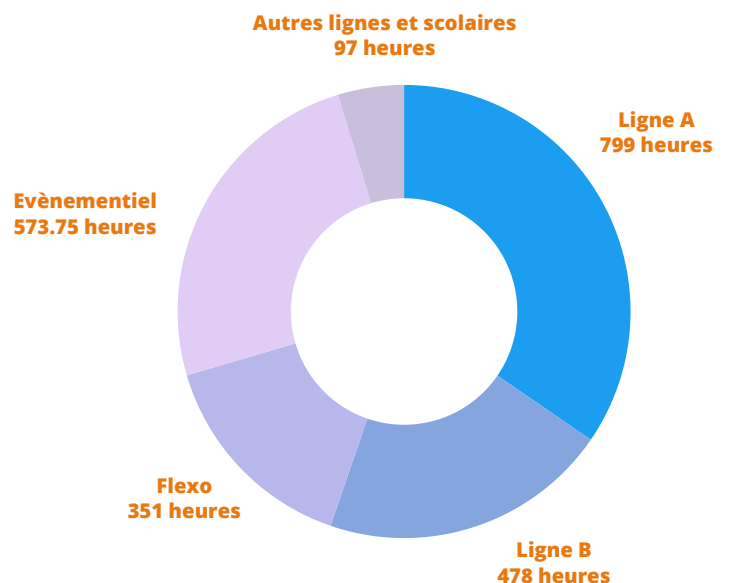
311 rendez-vous d'information au MOBITUL



### Répartition du temps de présence des médiateurs sur le réseau

Suite à la transition entre les exploitants du réseau KEOLIS et RATP Dev, les médiateurs ont assuré de nombreuses présences sur le réseau afin de maintenir des actions de proximité avec les voyageurs, sensibiliser aux nouvelles offres de service et surtout, préparer et informer les Lavallois aux nouveaux horaires de la rentrée de septembre 2023.

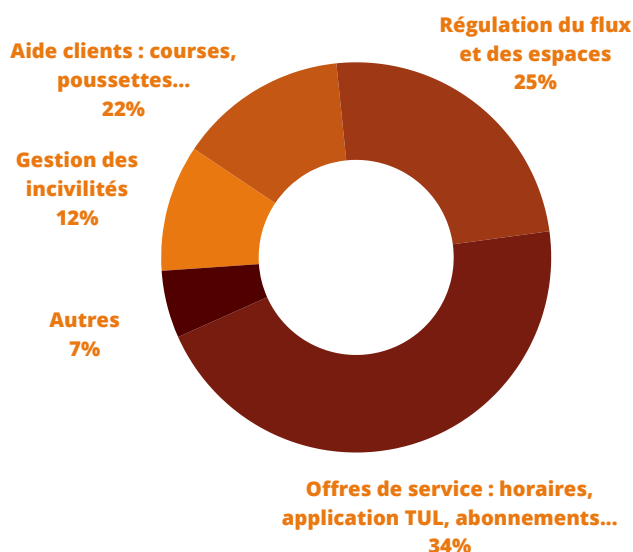
A ce titre, plus de 500 heures de présence ont été réalisées par nos équipes, complémentaires à nos actions de médiation lors du festival des trois éléphants et de la mise en lumière de la ville de Laval notamment.



A souligner :

+303% de téléchargement de l'application TUL sur la période de sensibilisation au nouveau fonctionnement du réseau par les médiateurs ! Pour la promotion de l'autonomie numérique et des outils interactifs à disposition : objectif atteint !

## Répartition par thématiques des médiations réalisées



La grande majorité des médiations et accompagnements des voyageurs a été réalisée en centre-ville suite aux nombreuses modifications opérées sur le réseau en raison des travaux et des nouveaux horaires pour la rentrée de septembre 2023.

Au cœur du réseau, c'est sur la ligne A que nos médiateurs ont réalisé le plus de médiation, au prorata du temps passé.

De nombreuses informations concernant les offres de service du réseau ont été partagées aux voyageurs en cette année de changement.

Au quotidien, la gestion du flux lors des créneaux de forte fréquentation et des espaces (s'assurer que les plus fragiles puissent bénéficier de places assises par exemple) est systématique pour nos équipes. 12% de nos interventions sont liées à des incivilités (dégradations, fraudes, troubles au bien vivre etc...).

## Evolution du nombre de rendez-vous Mobitul effectué par années

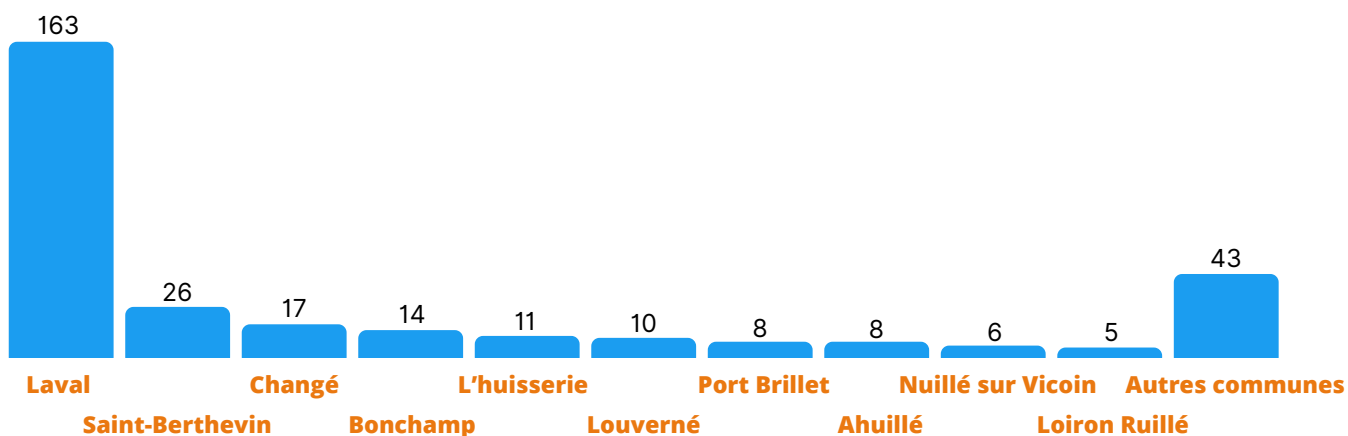
Nos équipes de médiation ont réalisé en 2023 100 rendez-vous individualisés pour le dispositif Mobitul de plus qu'en 2022, portant ainsi le nombre d'usagers rencontrés à 311.

64% des usagers rencontrés ont plus de 80%. 36% ont moins de 80 ans mais vivent avec un taux d'incapacité supérieur à 50% les rendant éligibles à ce dispositif.

67 de ces rendez-vous ont été réalisés en structure (type EHPAD par exemple) et 244 au domicile des usagers.



## Principales communes de résidence des usagers rencontrés



## Médiation Habitat Social



5433 heures de médiation sur les quartiers



3969 contacts locataires (fiches d'intervention)



793 fiches d'interventions clôturées



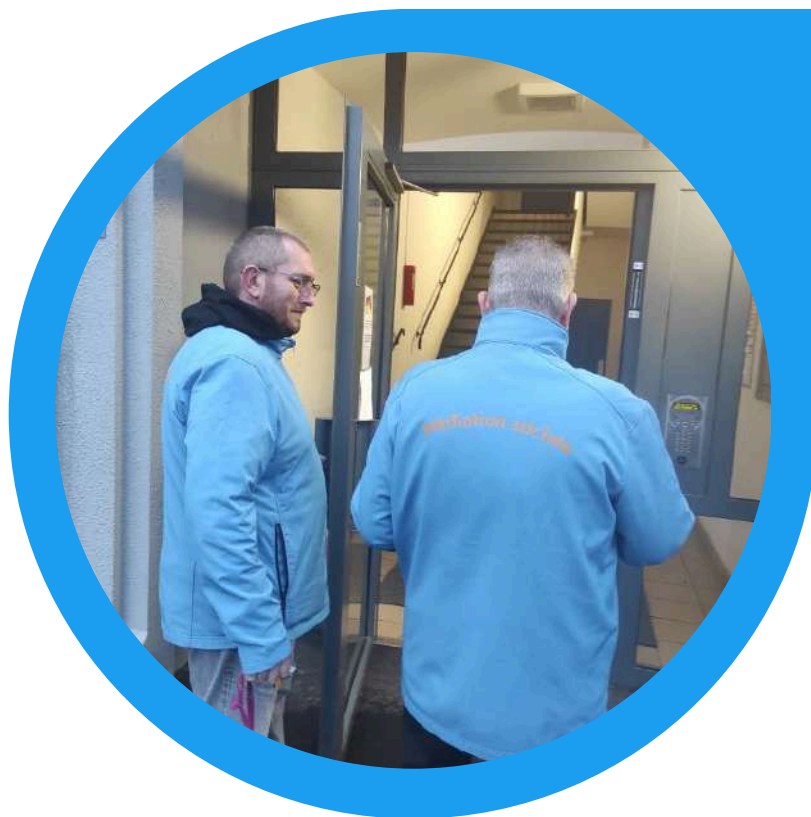
1082 médiations spontanées (sur sollicitation des locataires)



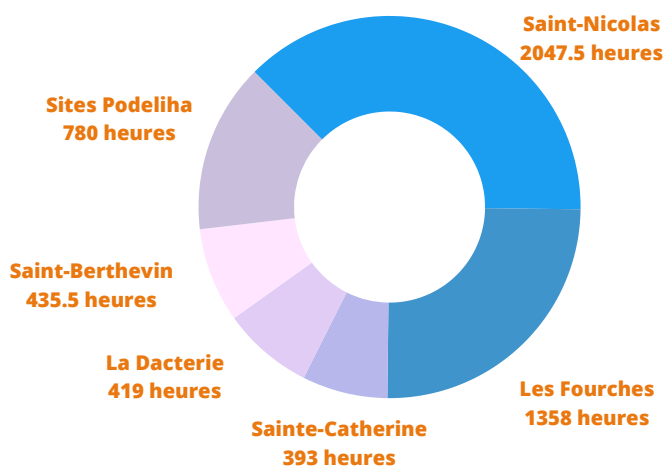
3403 veilles patrimoniales sur l'ensemble des sites



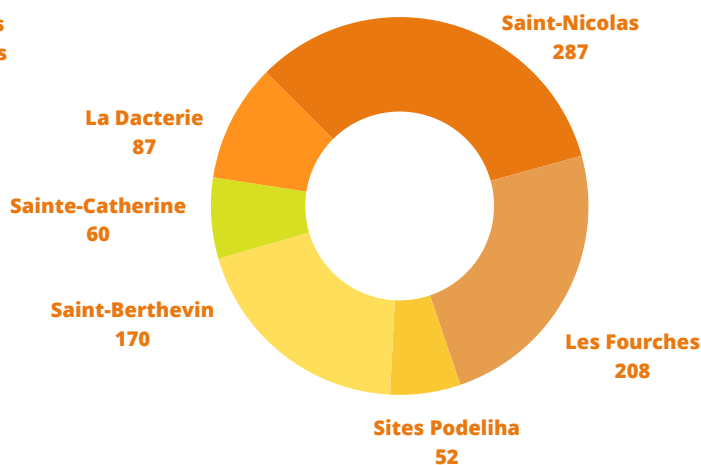
241 veilles sociales auprès de personnes âgées / isolées



Répartition par secteurs des heures de présence des médiateurs



Répartition par secteurs du nombre de fiches d'intervention traitées



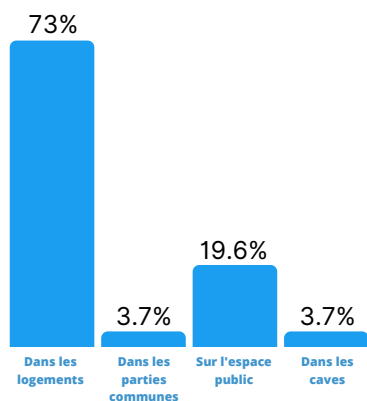
Excepté sur le quartier Saint-Nicolas où le nombre de fiches d'interventions traitées a baissé par rapport à 2022, on notera une augmentation sur l'ensemble des sites d'intervention.

Le besoin en médiation sociale est de plus en plus fort.

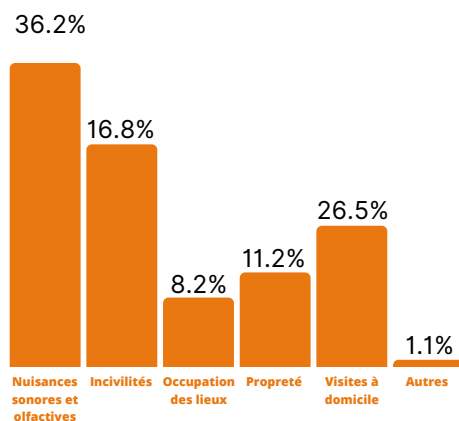
A noter que sur une année complète, les équipes de médiation tentent de rencontrer tous les locataires qui habitent sur nos secteurs d'intervention, dans le cadre de visites formelles, informelles ou de courtoisie (pour les nouveaux arrivants notamment).

Les 793 fiches d'intervention traitées et clôturées en quelques chiffres :

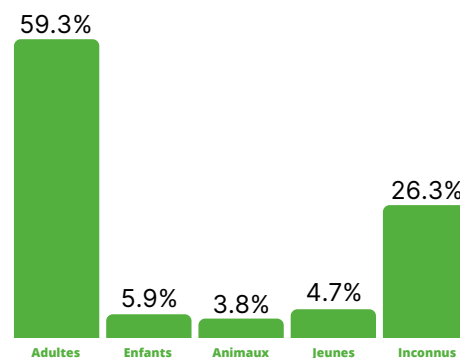
### Lieux des interventions



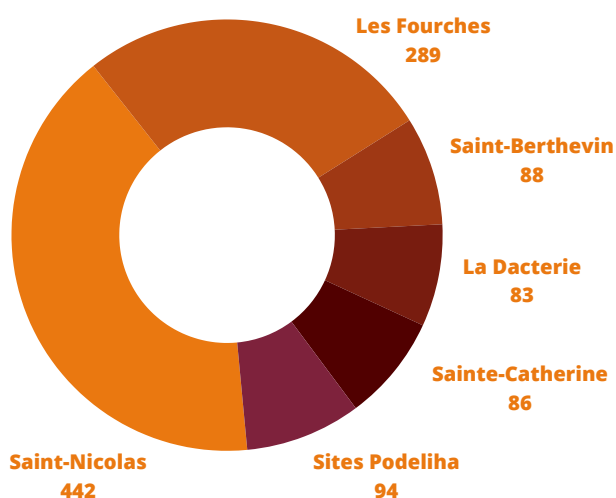
### La typologie des interventions



### Les publics concernés



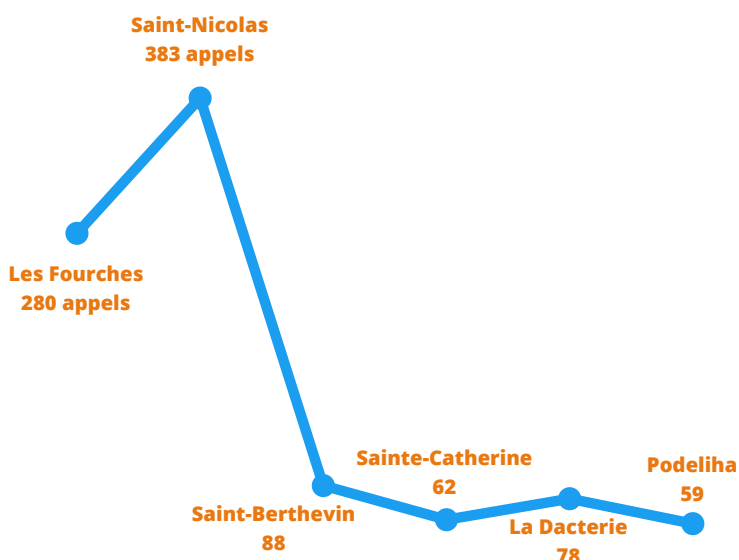
### Nombre de médiations spontanées réalisées par secteurs



Le nombre de médiations spontanées, sur l'ensemble des secteurs, a baissé entre 2022 et 2023. Les médiateurs ayant été davantage sollicités pour résoudre des problématiques ciblées (fiches d'interventions), ils y ont consacré légèrement moins de temps. Ils ont tout de même réalisé en moyenne 5 médiations spontanées par heure sur l'année.

Egalement les médiateurs ont été régulièrement contactés par téléphone par les locataires désireux de partager une doléance, ou dans le besoin :

Puis, des actions complémentaires ont également été opérées : visites spontanées de présentation des médiateurs, de courtoisie pour les nouveaux locataires, veilles sociales auprès de locataires âgés, isolés et/ou fragilisés et sensibilisation au plan de vigilance "canicule" pour les séniors.



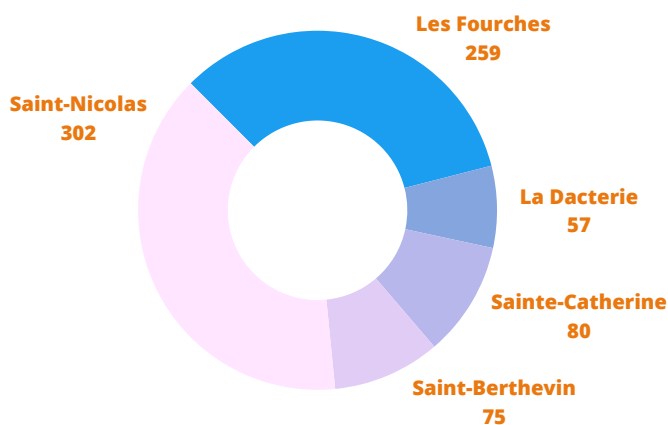
## Répartition par secteurs des visites de présentation réalisées

Les médiateurs ont pour objectif de rencontrer au moins une fois par an l'ensemble des locataires sur nos sites d'intervention.

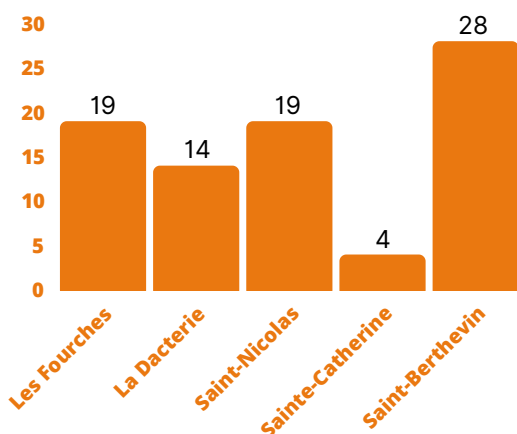
Ces temps d'échanges permettent de présenter et situer le rôle de la médiation sociale parmi l'ensemble des acteurs (internes et externes au bailleur). Ils sont créateurs de lien social, essentiel pour une relation pérenne et efficace entre habitants et équipes de médiation.

toutes les visites réalisées et le lien social créé avec les locataires sont à l'origine de la forte sollicitation des équipes de médiation sur les quartiers Lavallois.

Sans négliger l'apport indéniable des médiateurs de vie résidentielle avec qui nos équipes collaborent au quotidien en parfaite complémentarité.



### Nombre de visites de courtoisie réalisées par secteurs



84 locataires dits "nouveaux arrivants" ont été rencontrés par les médiateurs quelques semaines après leur emménagement.

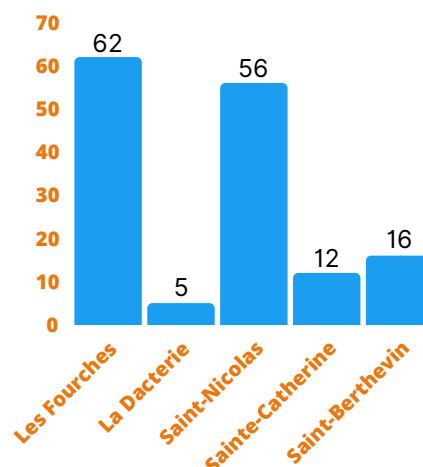
Ces visites, complémentaires aux actions de Mayenne Habitat visent à favoriser et renforcer l'intégration du ménage au sein du quartier d'habitation. Sont ainsi présentés les différents acteurs, les structures ressources (centres sociaux, CIDFF etc...), offres de mobilité, associations sportives, de loisirs et culturelles. Enfin, ces échanges sont aussi l'occasion de promouvoir la participation citoyenne de chacun.

Enfin, 151 locataires ont été rencontrés dans le cadre du plan canicule.

### Nombre de locataires rencontrés par quartiers pour le plan canicule

Suite à cette action de sensibilisation, 40 fiches de repérage ont ensuite été transmises au CCAS.

La majorité des usagers rencontrés bénéficiaient déjà de ce dispositif ou étaient accompagnés dans le cadre familial.



## Médiation Espace Public



896 heures de médiation sur l'espace public Lavallois



1036 rues visitées dans le cadre de nos actions de proximité



391 médiations réalisées, spontanées ou sur sollicitation



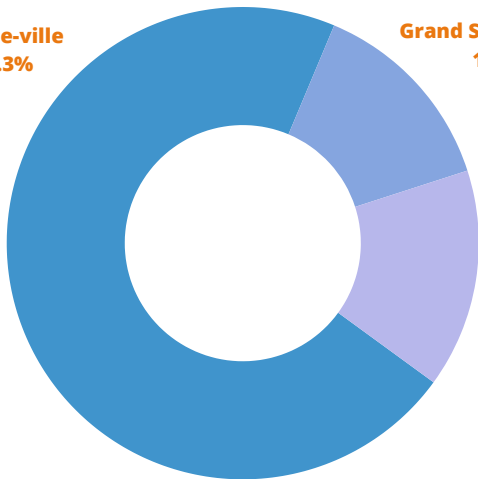
23 temps d'échanges avec des acteurs de terrain ou commerçants



61 heures de médiation lors d'évènement festifs locaux



Centre-ville  
71.3%



Grand Saint-Nicolas  
13.7%

Les Fourches  
15%

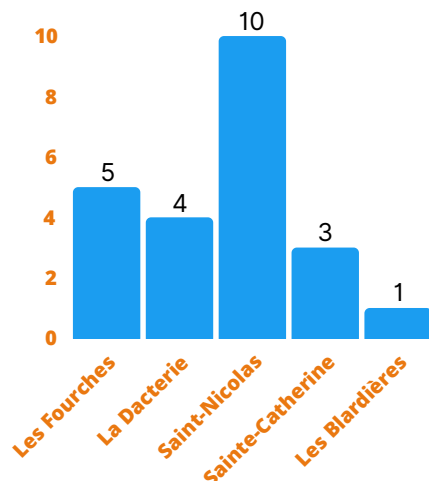
Nous pouvons constater une forte présence des médiateurs en centre-ville à la demande de la municipalité, notamment le mercredi après-midi et le vendredi soir.

Les travaux en cœur de ville et le nouveau plan de circulation ont contribué au renforcement de la médiation de proximité.

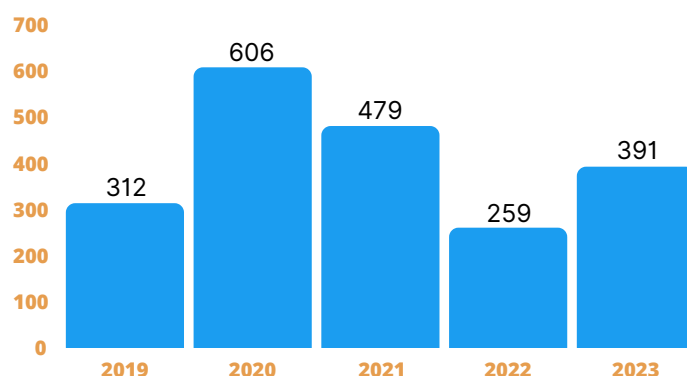
Sur les QPV Fourches et Saint-Nicolas notamment, nos présences sur l'espace public Lavallois sont complémentaires à nos actions avec les bailleurs sociaux.

Plusieurs situations sur l'espace public (nuisances sonores, rodéos urbains, regroupements...) et impactant directement les locataires Mayenne Habitat ou PODELIHA, ont été traitées par nos médiateurs : aux Fourches, à la Dacterie, à Saint-Nicolas, à Sainte-Catherine et aux Blardières.

Enfin, les difficultés rencontrées au moment des émeutes de juin 2023, notamment à Saint-Nicolas ont mis en évidence l'importance de la médiation de proximité : rassurer la population, permettre à chacun de s'exprimer et être le relai des institutions auprès des habitants les plus isolés.



## Evolution de nombre de médiations réalisées entre 2019 et 2023



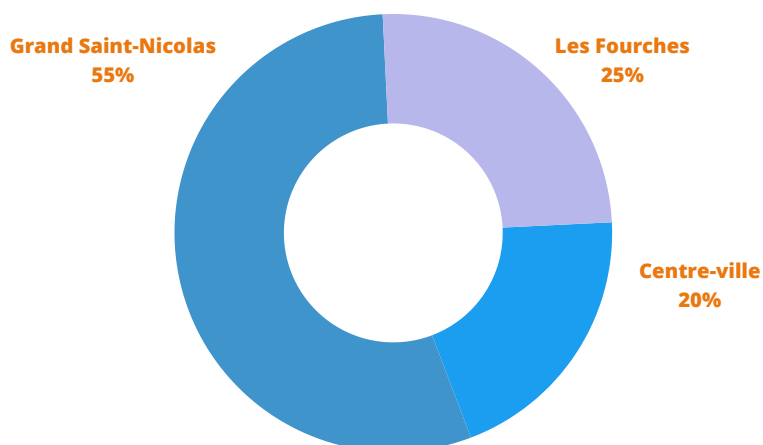
Mettant à part la période 2020 - 2021 (Covid), l'activité a augmenté en 2023. La professionnalisation de nos médiateurs et le renforcement des liens avec les services municipaux l'expliquent en partie.

Surtout, la présence accrue sur le quartier des Fourches et le lien social créé avec des groupes de jeunes a généré une augmentation du nombre de médiations réalisées, notamment afin de leur rappeler les bons comportements à respecter afin de favoriser la vie en collectivité.

Le travail partenarial mené ces dernières années renforce petit à petit notre légitimité à travailler sur les quartiers, au contact des différents publics, avec des horaires, méthodologies et objectifs complémentaires à ceux de l'ensemble des acteurs.

Enfin, 29 requêtes ont été envoyées au service Laval Direct Proximité.

## Répartition par secteurs des requêtes LDP envoyées



La majorité des requêtes LDP ont concerné des problématiques liées aux déchets, notamment le dépôt sauvage d'encombrants aux abords des conteneurs enterrés.

La baisse d'années en années du nombre de requêtes transmises à LDP réside en la capacité des médiateurs à traiter désormais la problématique en direct.



## Médiation Jeunesse



2241 heures de médiation au contact des jeunes Lavallois



78.5 heures de formation aux thématiques jeunesse pour nos médiateurs



1620 médiations réalisées auprès des jeunes rencontrés



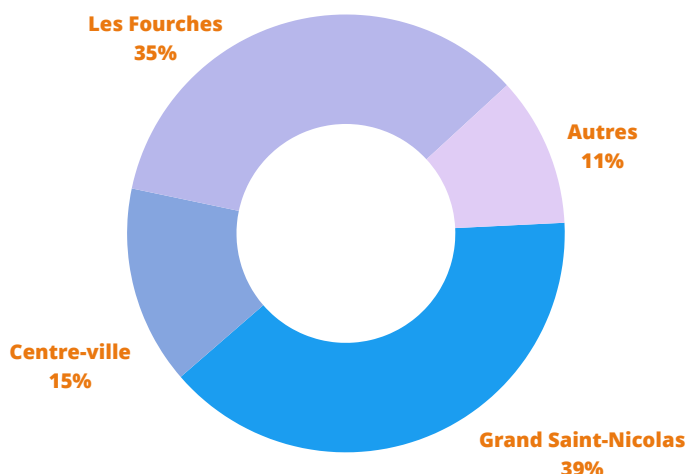
3286 contacts avec les jeunes sur les différents quartiers de Laval



952 échanges avec les différents acteurs locaux travaillant pour/avec les jeunes Lavallois



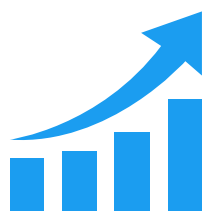
### Répartition par quartiers des heures de présence sur le terrain



On remarquera une quantité importante du temps de médiation de proximité réalisé sur le quartier Saint-Nicolas. L'actualité du quartier (émeutes de juin 2023) et la dynamique partenariale a incité nos médiateurs, à juste titre, à y passer plus de temps.

La médiation en centre-ville reste importante. Les jeunes sont mobiles et attiré par le cœur de ville (loisirs, commerces et transports).

Les médiateurs ont également été très présents sur le réseau de transport, à des jours et horaires très fréquentés par la jeunesse locale (sortie d'établissements scolaires, lien avec les activités sportives, manifestations culturelles etc...).



**A souligner :**

+11% de temps de médiation de proximité réalisé sur le quartier des Fourches en 2023, en raison notamment de l'occupation des espaces communs et de l'espace public par de nombreux jeunes. En soirée et le weekend, dans les caves et espaces confinés ou sur l'espace public, les médiateurs n'ont jamais coupé le lien avec ces jeunes.

A noter que 132 jeunes issus des quartiers Lavallois, majoritairement des QPV, ont été accompagnés individuellement vers des lieux ressources : employeur, structure d'accompagnement, lieux de loisirs, établissements de formation etc...

## Médiation Piscines



1860 heures de médiation dans les espaces aquatiques sur la période estivale



56 heures de formation liées aux règlements et fonctionnement des établissements d'intervention



4209 médiations réalisées auprès des différents publics



14305 échanges avec les clients des espaces aquatiques (à l'accueil ou au bord des bassins)

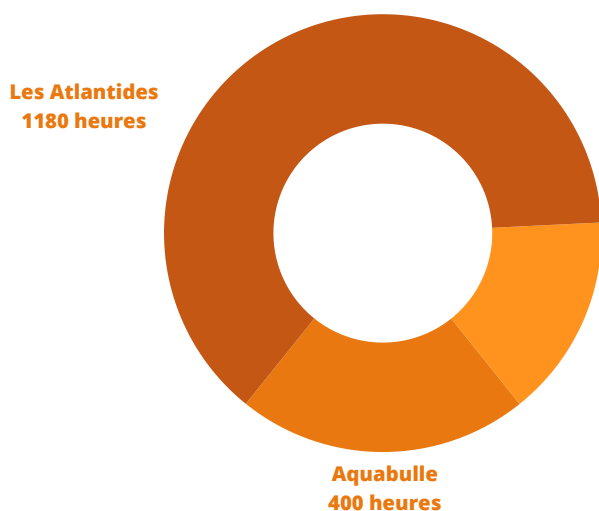


3 établissements d'intervention, 7 jours sur 7

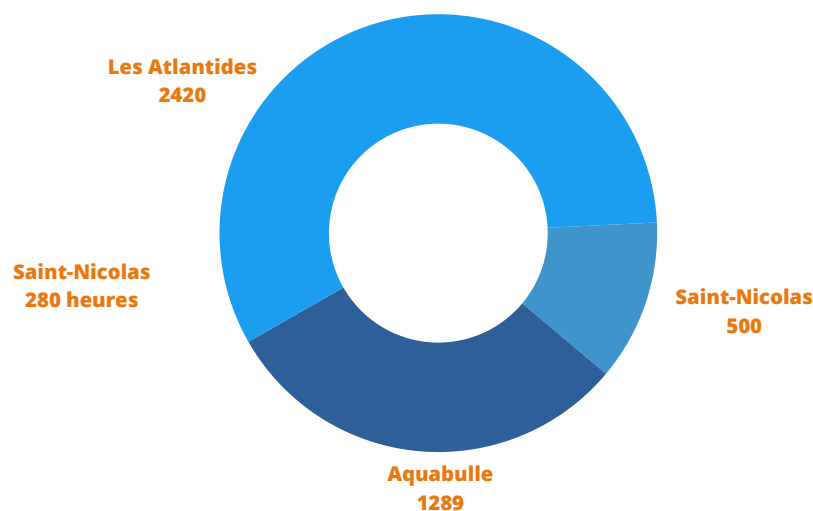


A la demande de la municipalité, nos médiateurs sont intervenus pour la première fois au sein des établissements aquatiques de Laval Agglomération : la piscine Saint-Nicolas ainsi que L'Aquabulle.

Répartition par établissements des heures de médiation



Répartition par établissements du nombre de médiations réalisées



Sur l'ensemble des établissements, la majorité des médiations a été réalisée entre 14h et 16 (heure d'arrivée des baigneurs), dans une démarche de prévention et de sensibilisation.



A souligner :

Aux Atlantides, nos médiateurs ont réalisé 924 médiations de plus qu'en 2022, pour un temps de présence quasi similaire. Pleinement intégrés aux professionnels en place, nos équipes ont contribué au bon déroulement de la période estivale !

## Médiation Travaux



492 heures de médiation aux contacts des locataires



11.5 heures de formation au process de l'entreprise mandatée pour le programme de rénovation



600 médiations auprès des locataires touchés de loin ou de près par les travaux



49 temps d'échanges et de coordination avec les différentes entreprises intervenantes



22 états des lieux de logement réalisés



Autre "première fois" pour les équipes du GLEAM, la médiation auprès de locataires lors de travaux importants dans le cadre d'un programme de rénovation urbaine. La société EIFFAGE a sollicité notre expertise en matière d'aller-vers.

Les missions confiées consistaient principalement :

- à créer une relation de proximité et de confiance avec les locataires concernés par le programme de rénovation,
- à expliquer les travaux entrepris et rassurer les locataires,
- à préparer en amont l'intervention des entreprises auprès des locataires,
- à faire le lien entre les locataires, les entreprises et EIFFAGE,
- à partager auprès d'EIFFAGE le ressenti des locataires concernant le déroulé et l'avancée des travaux,
- à lever les incompréhensions, les doutes et les inquiétudes,
- à prévenir et gérer les éventuelles situations conflictuelles liées aux travaux.

Pour mener à bien ces missions, 15 heures de médiation hebdomadaires sur site furent menées, à raison de trois heures par jour du lundi au vendredi.



**A souligner :**

111 appels de locataires, désireux d'être informés ou accompagnés dans le cadre des travaux, ont été reçus et traités par le médiateur. Soit autant de situation d'incompréhension ou difficulté évitées !

## Médiation Energie



3656 heures de prévention, de médiation et d'accompagnement



11320 dossiers de médiation pris en charge



512 médiations réalisées lors de nos Permanences Solidarité Energie (PSE)



8456 usagers en situation d'impayés de facture accompagnés



2 nouveaux points d'accueil pour l'animation de PSE en Sarthe

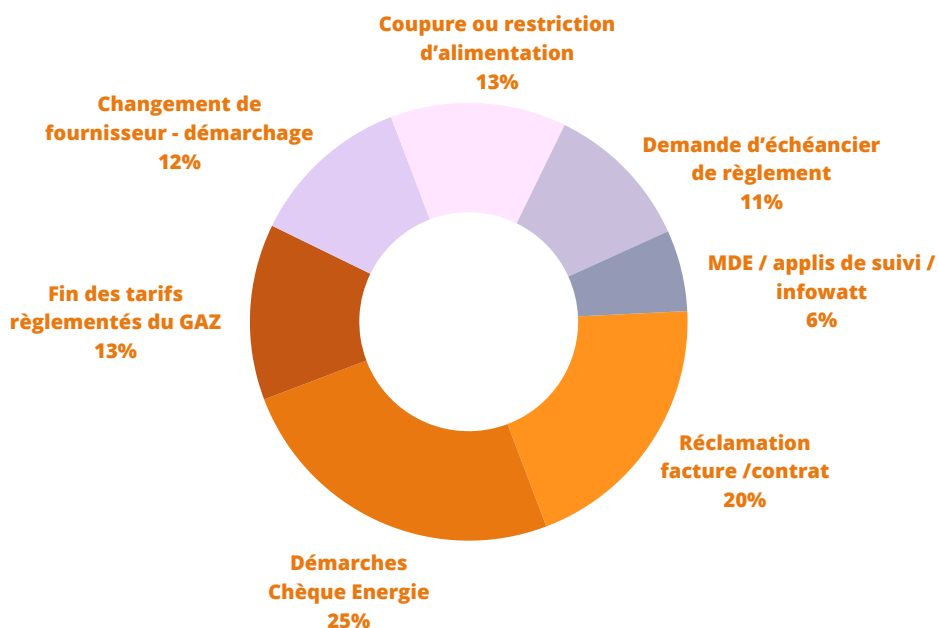


Nos Permanences Solidarité Energie s'articulent de deux manières :

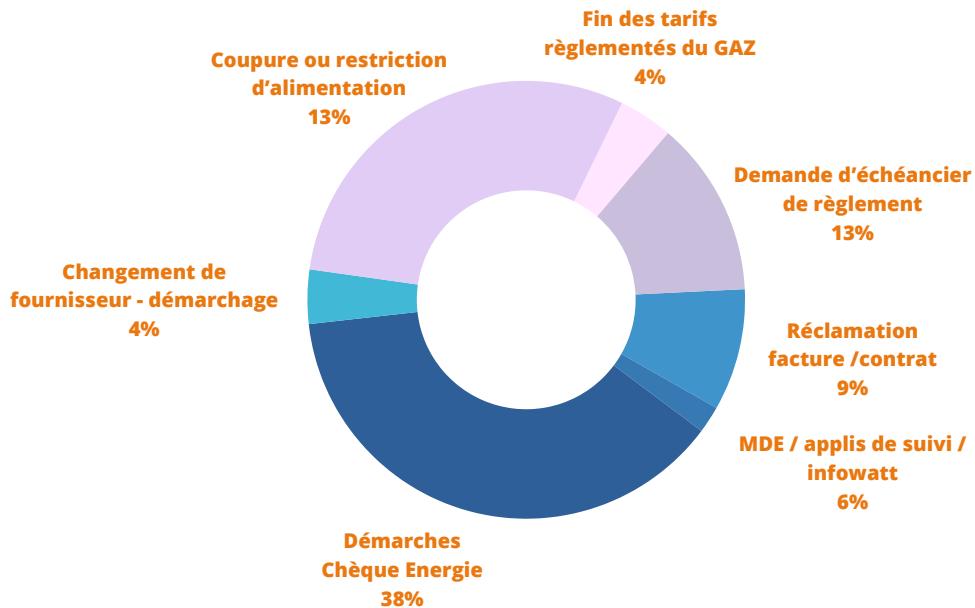
- des accueils téléphoniques quotidiens
- 4 lieux d'accueils physiques : deux à Laval et deux au Mans

En 2023, 512 ménages nous ont sollicité spontanément pour des sujets liés à leurs contrats d'énergie et/ou à leurs consommations au sein du logement. C'est 55% de plus qu'en 2022.

### Répartition par thématiques des accompagnements réalisés auprès des ménages Mayennais



## Répartition par thématiques des accompagnements réalisés auprès des ménages Sarthois



Sur les deux départements, les accompagnements liés au Chèque Energie sont nombreux, notamment aux alentours du mois de Mars (pic de fréquentation des PSE). Cette tendance met en lumière l'importance croissante de ce dispositif étatique dans le quotidien des bénéficiaires, ainsi que la nécessité d'un accompagnement efficace pour en maximiser les bénéfices.

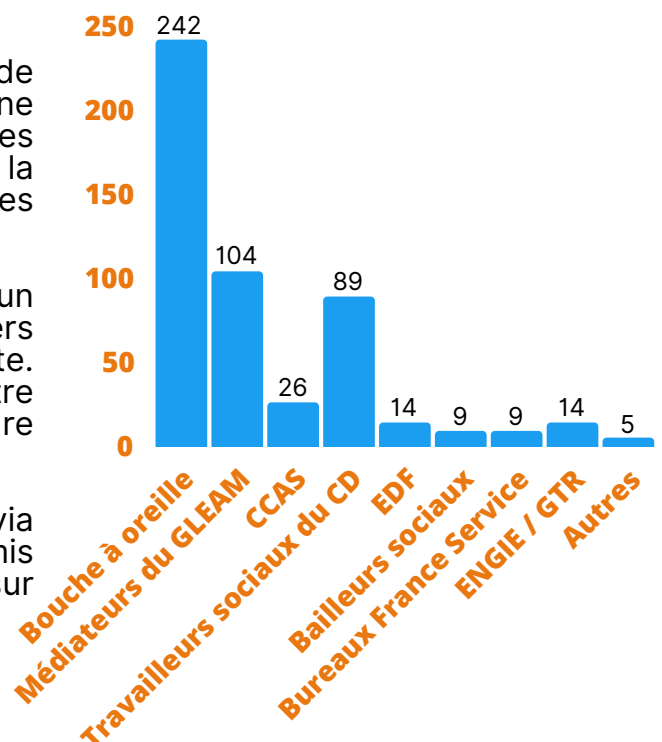
Aussi, les sollicitations (souvent tardives) concernant des coupures ou restrictions d'alimentation au sein du logement occupent une place importante sur les deux départements, en raison notamment des difficultés financières rencontrées par de plus en plus de ménages.

C'est principalement par le bouche à oreille que les usagers ont connaissance de nos actions liées à l'énergie.

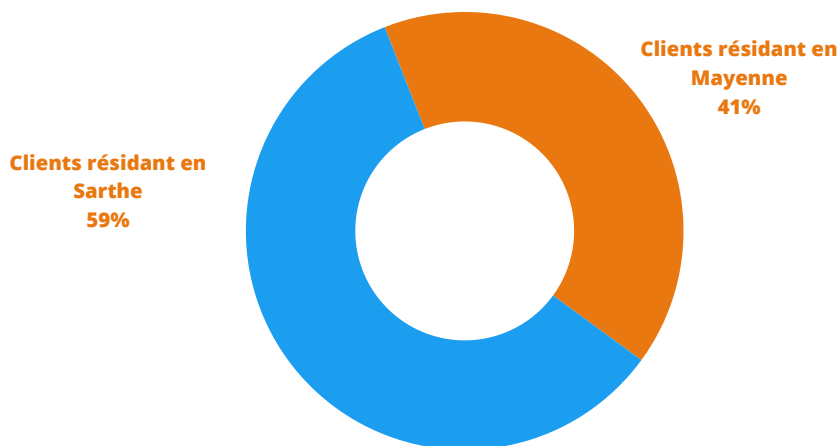
Mais de par leurs différentes missions de proximité, les équipes du GLEAM sont une source importante d'orientations. 20% des usagers ont été orientés en PSE suite à la rencontre avec un médiateur (sur les quartiers, dans le bus, au téléphone etc...).

Les travailleurs sociaux jouent également un rôle essentiel en dirigeant les ménages vers le GLEAM lorsque la situation le nécessite. Cela illustre la reconnaissance de notre expertise et de notre capacité à répondre aux besoins des individus.

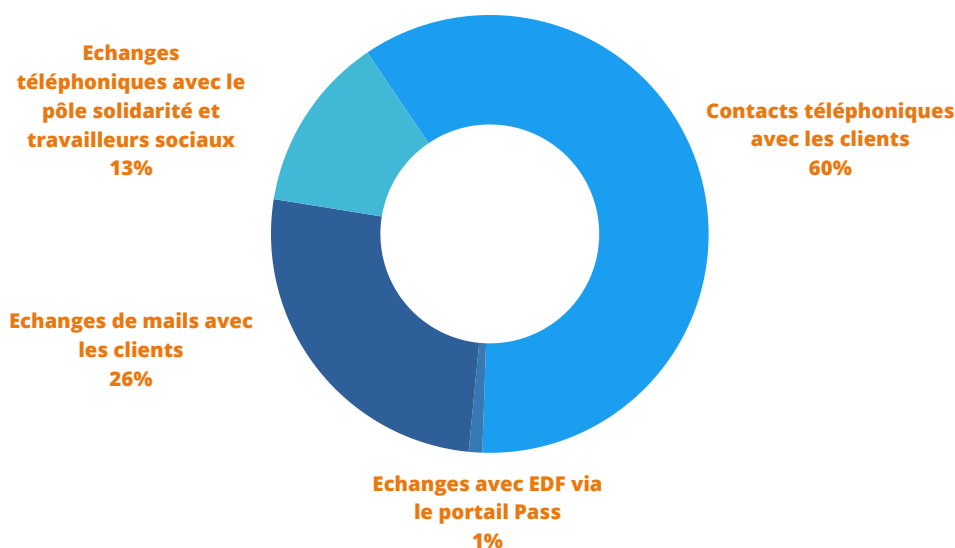
De nombreuses actions d'aller-vers, via notamment le triporteur Pand@, ont permis de sensibiliser plus de 160 usagers sur l'espace public.



Aussi, en partenariat avec EDF, les équipes du GLEAM ont pris en charge 8456 dossiers de clients en situation d'impayés de factures. 4989 de ces clients en situation d'impayés résident en Sarthe, contre 3467 en Mayenne.



Pour mener à bien la prise en charge de ces situations compliquées, les équipes de médiation ont réalisé 17936 prises de contact :

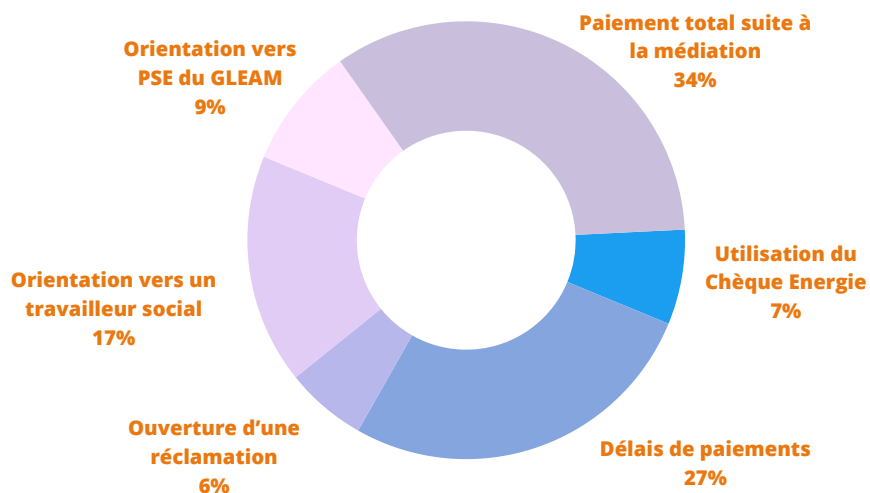


Puis, nos équipes ont participé à une expérimentation du fournisseur ENGIE. Nos médiateurs ont pris en charge 586 dossiers de clients en situation d'impayés dont 18% se sont soldés positivement.

Seulement 6% des clients ont exprimé leur intention de procéder à une réclamation, principalement en raison de désaccords sur le montant facturé.

Cette proportion relativement faible souligne l'efficacité de notre processus de médiation, qui permet souvent de mieux comprendre sa facturation d'énergie.

### Solutions proposées pour les dossiers aboutis



## Espac'Eco



1035 heures de sensibilisation aux écogestes sur l'ensemble du département



1766 Mayennais sensibilisés lors des différents types d'animation proposés



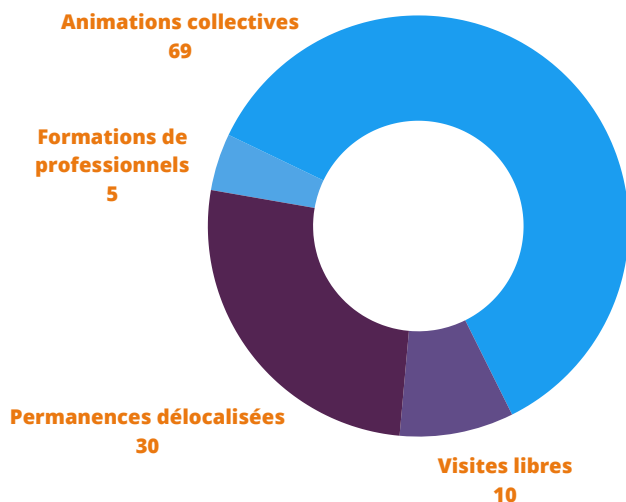
48 structures partenaires pour l'organisation de temps d'animation



21 professionnels sensibilisés et formés à la sobriété énergétique



### Répartition par catégories des actions réalisées par l'Espac'Eco



L'Espac'Eco propose et anime quatre sujets de sensibilisation répondant au besoin des Mayennais :

- L'eau
- L'énergie
- La qualité de l'air
- Les produits d'entretien

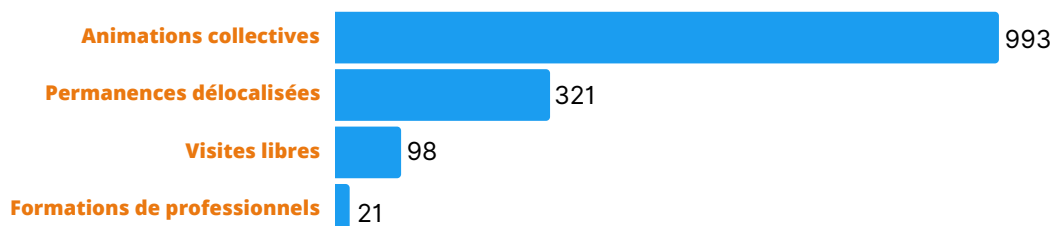
Les thématiques de l'eau et de l'énergie ont majoritairement été plébiscitées, loin devant la fabrication de produits ménagers et la qualité de l'air.

L'impact environnemental des écogestes est également valorisé lors des animations.

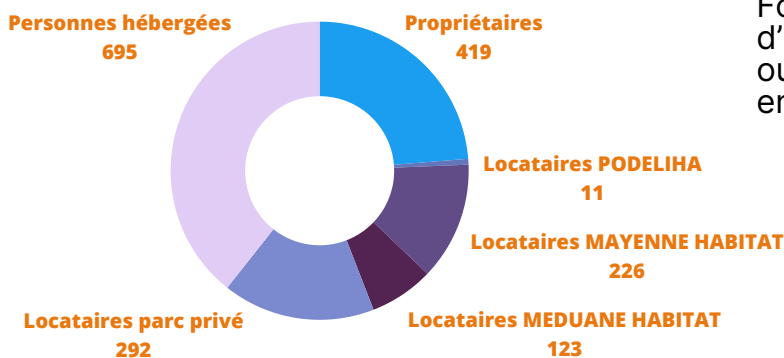
Les économies d'eau et d'énergie ont une conséquence directe sur les budgets des ménages. Ils sont donc plus sollicités, car plus concrets à mettre en œuvre et à mesurer (suivi de ses consommations et de ses factures).

Enfin, la sensibilisation à la qualité de l'air intéresse moins les usagers, malgré son importance sur la santé des occupants d'un logement.

### Répartition par catégories des 1766 bénéficiaires de l'Espac'Eco



## Profil occupant des usagers sensibilisés

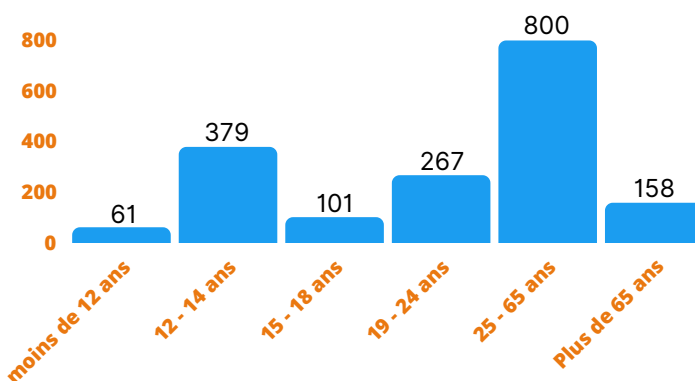


Les usagers dits "hébergés" résident principalement en Foyers Jeunes Travailleurs, d'hébergement social, EHPAD ou sont des mineurs qui vivent encore chez leurs parents.

Comme en 2021 et 2022, l'Espace'Eco a été fortement sollicité par ces structures cherchant à sensibiliser et accompagner leurs publics vers une réelle autonomie progressive.

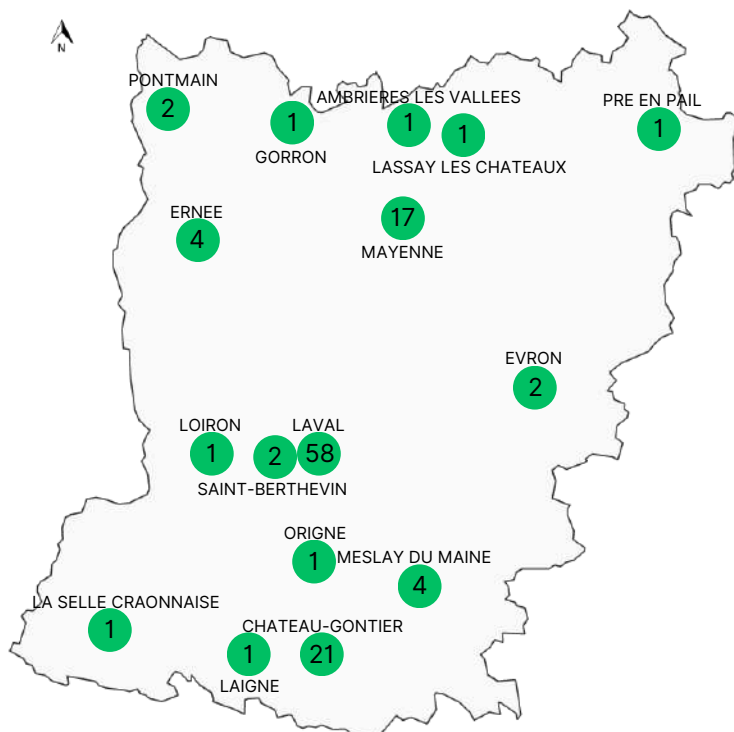
360 usagers sensibilisés sont locataires chez l'un des bailleurs sociaux présents sur le département de la Mayenne. En 2024, des animations en pied d'immeubles, sur les quartiers d'habitats collectifs, seront priorités.

La majorité des usagers sensibilisés ont entre 25 et 65 ans. Une attention particulière a été portée à la sensibilisation des jeunes : 30% des personnes sensibilisées ont moins de 18 ans.



L'accompagnement des seniors, fragilisés par le démarchage abusif et la forte augmentation des tarifs de l'énergie aurait pu être optimisé.

## Répartition géographique des interventions de l'Espace'Eco



On peut constater un équilibre géographique des interventions de l'Espace'Eco sur le département.

27 interventions dans le nord du département et 28 dans le sud.

Suite au bilan FSL et aux données GEODIP, le nord et le sud de la Mayenne ont particulièrement été ciblées afin de lutter contre la précarité énergétique grandissante, tout en maintenant des animations à destination des habitants aux alentours de la ville centre, Laval.

L'alternance entre zones urbaines et zones rurales a également été un objectif pour cette année 2023.



## Médiation Bancaire et Postale



1856 heures de médiation sociale et numérique en Bureaux de Poste



7 Bureaux de Poste d'intervention différents, répartis sur 2 départements



7200 usagers accompagnés dans leurs démarches



1 nouveau lieu d'accueil des usagers : l'Etape Numérique à Laval

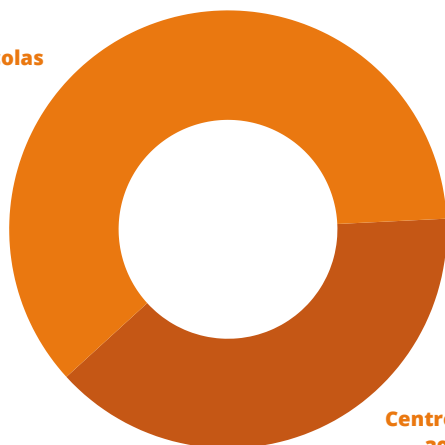


38 permanences Pand@, complémentaires aux missions France Services



Mayenne : répartition du temps de présence des médiateurs en Bureaux de Poste

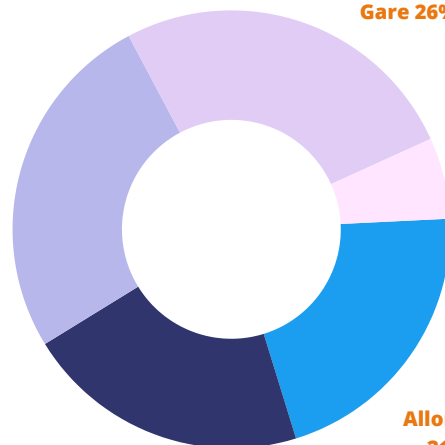
Saint-Nicolas  
61%



Centre-Ville  
39%

Sarthe : répartition du temps de présence des médiateurs en Bureaux de Poste

République  
26%



Vauguyon  
21%

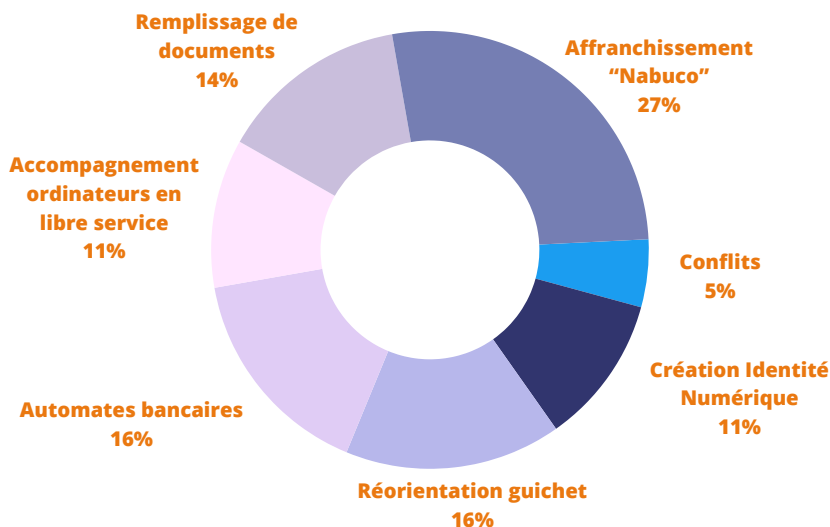
Allonnes  
21%

Sablons  
6%

En 2023, en raison de la fermeture pour travaux du Bureau de Poste République et à l'incendie du Bureau de Poste des Sablons lors des émeutes du mois de juin, nous avons intégré un nouveau Bureau au sein de la ville du Mans, celui situé quartier Gare.

Les usagers se sont tournés vers ce Bureau de Poste, ce qui y a engendré un accroissement de la fréquentation. Le déploiement d'actions de médiation sociale a permis un soutien continu aux équipes en place et un accompagnement de proximité pour les usagers.

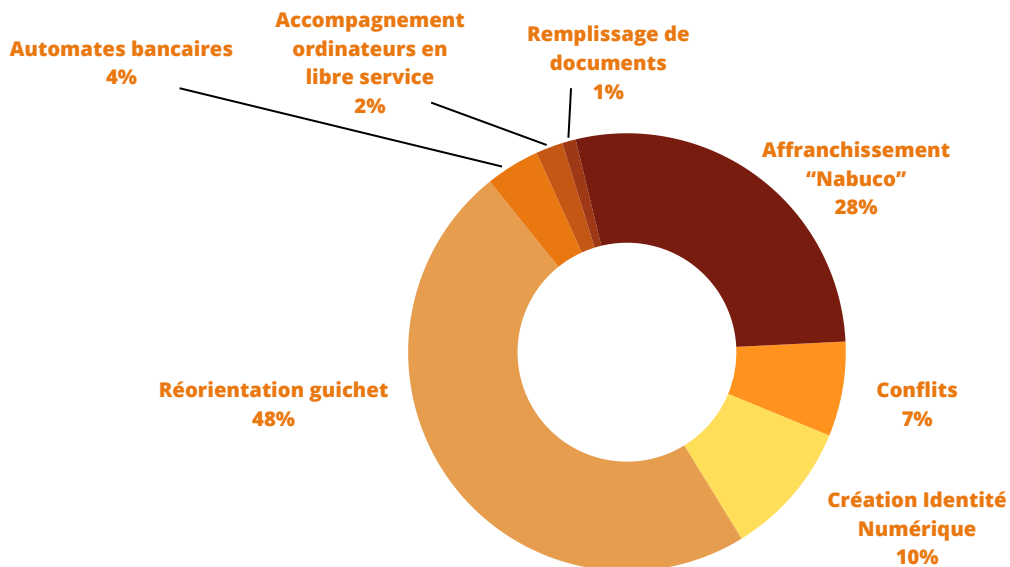
## Sarthe : thématiques des médiations réalisées en Bureaux de Poste



Les accompagnements pour l'utilisation des automates bancaires et le remplissage de documents (Western Union, dépôts de chèques, virements...) demeurent notre activité principale.

Les demandes de création de l'identité numérique ont bien augmenté en 2023 (accompagnements également réalisés lors de nos permanences Pand@), tout comme la gestion de situations conflictuelles.

## Mayenne : thématiques des médiations réalisées en Bureaux de Poste



En Mayenne comme en Sarthe, l'accompagnement à l'autonomie des usagers dans l'utilisation du Nabuco est l'activité principale. Les demandes liées à la création de l'Identité Numérique sont en forte augmentation.

La gestion de situation conflictuelle représente 7% de notre activité.

## Médiation Numérique



1284 accompagnements numériques réalisés



1 nouveau lieu de permanence numérique : l'Etape Numérique à Laval



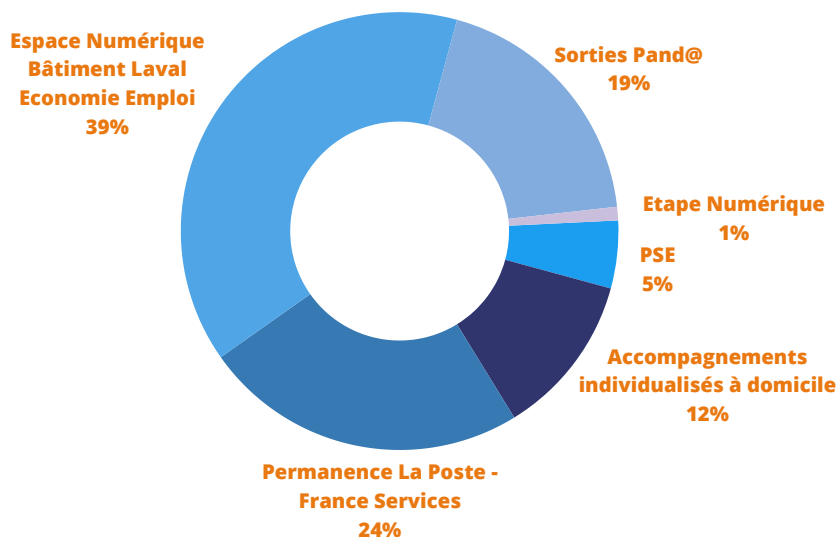
62 sorties de notre triporteur Pand@, dans une démarche d'aller vers



74% des usagers accompagnés dans leurs démarches numériques ont plus de 50 ans



### Répartition des accompagnements numériques réalisés



nos actions de médiation sociale et numérique sont difficilement dissociables de toutes nos autres missions de médiation.

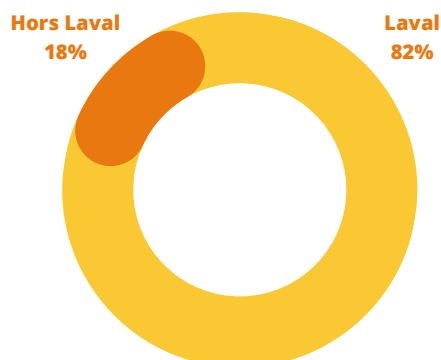
L'inclusion numérique concerne tous les publics, sur tous les sujets du quotidien : accès aux droits, famille, logement, mobilité etc...

Au-delà de proposer aux usagers de les accompagner sur le tas, nos équipes s'efforcent de bien cerner les besoins de chacun, et de les orienter vers le meilleur accompagnement possible.

Nos actions sont complémentaires à toutes les offres de services numériques déjà présentes sur nos territoires d'intervention.

Cependant, notons que 82% des usagers accompagnés de manière individuelle dans leurs démarches résident à Laval, malgré toute l'offre de service déjà existante.

74% d'entre eux ont plus de 50 ans. Le public sénior rencontre des difficultés à se rendre dans les espaces numériques collectifs. Les accompagnements à domicile et/ou individualisés sont fortement sollicités

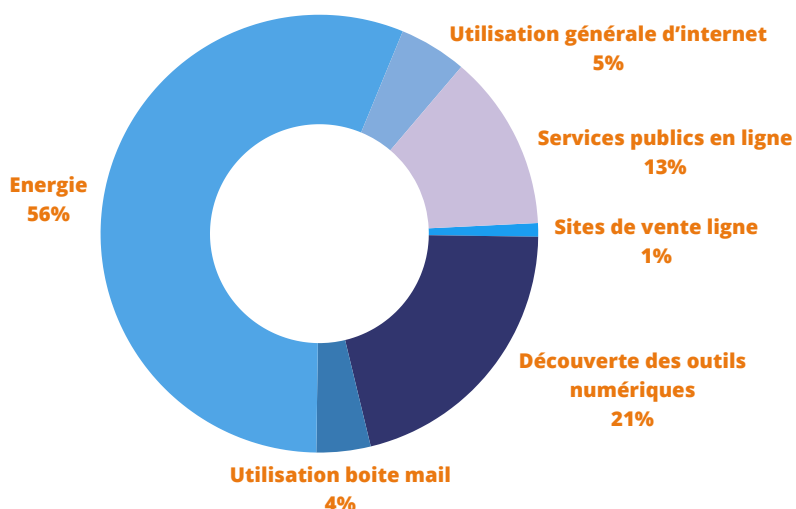


## Répartition par thématique des accompagnements numériques à domicile

En corrélation logique avec notre expertise et l'origine d'une partie de nos financements, le sujet principal pour lequel les usagers nous sollicitent est l'énergie :

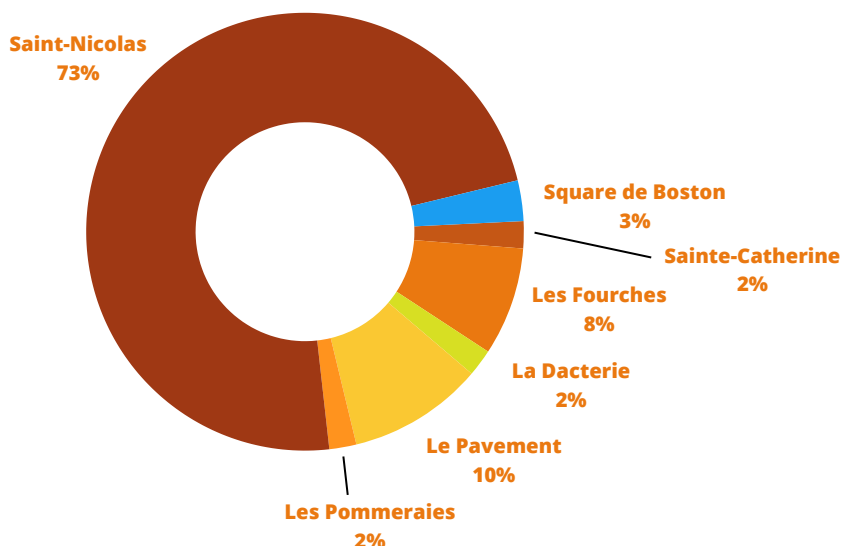
- Chèque Energie
- Outils de suivi en ligne de ses consommations
- Facturation
- Choix de son fournisseur et de son contrat d'énergie

13% des usagers préfèrent nous contacter pour des démarches liées aux services publics en ligne.



Les horaires d'ouverture des services publics et bureaux France Services ne coïncident pas toujours avec la disponibilité des usagers (notamment ceux qui travaillent).

## Répartition par quartiers de nos actions de médiation numériques via la Pand@



267 Lavallois ont bénéficié d'un accompagnement numérique de proximité dans le cadre nos actions d'aller vers via notre Pand@. La majorité de ces accompagnements s'est déroulé sur le grand Saint-Nicolas.

Ces accompagnements numériques concernent principalement des petits freins du quotidien : mot de passe perdu, inscriptions scolaires/périscolaires, pronote etc...

Egalement, 85 Lavallois ont été sensibilisé, en pied d'immeuble, à la sécurité de leurs différents mots de passe numériques, ce qui permet ainsi de valoriser l'Identité Numérique et les coffres forts numériques.

# 4

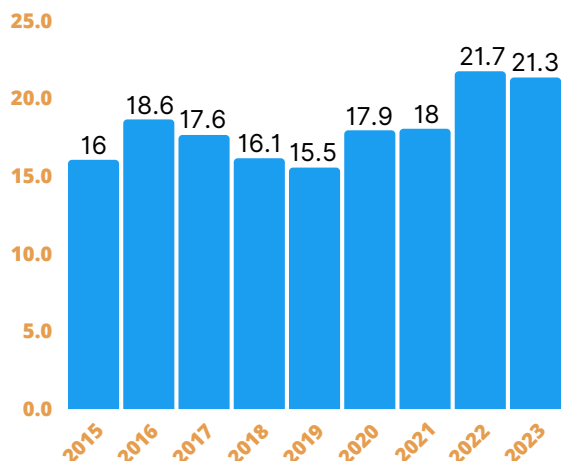
## Organisation et ressources humaines

En nombre, nos effectifs sont plutôt stables entre 2022 et 2023.

La légère baisse s'explique surtout par la forte diminution du turnover au sein de nos équipes grâce à la pérennisation de contrats. Au dernier trimestre de l'année, nous comptons 11 salariés sous contrat CDI.

Aussi, la périodicité de nos missions (notamment la médiation en piscines) nous oblige à recruter sur des courtes périodes (3 mois) pour compléter nos effectifs et maintenir le bon déroulement de tous nos engagements.

Evolution du nombre de salariés - ETP moyen par an



En 2023, l'association a compté jusqu'à 32 salariés différents.

La proportion de femmes en emploi dans l'association est nettement inférieure à celle des hommes. Peu d'éléments viables nous permettent d'expliquer cette donnée. Cependant, lors de la présentation de nos activités, nos horaires d'intervention sont de plus en plus un frein pour des candidates potentielles, notamment celles ayant des enfants à charge.

11 Femmes  
soit 34% de nos effectifs



21 Hommes  
soit 66% de nos effectifs

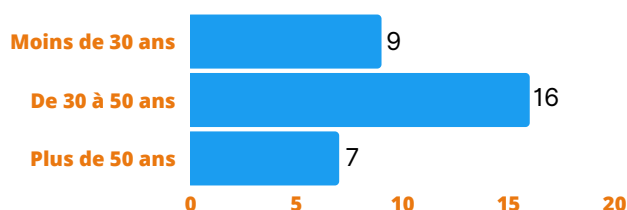


La moyenne d'âge est de 38.5 ans, un peu plus élevée que les années précédentes. La pérennisation des contrats et le non recours aux emplois aidés peut expliquer ce léger vieillissement de nos effectifs.

### Répartition par âge des salariés

Parmi les 32 salariés ayant évolué au sein de l'association en 2023 :

- 28% des salariés ont moins de 30 ans
- 50% de salariés ont entre 30 et 50 ans
- 22% des salariés ont plus de 50 ans



En 2023, l'association a renforcé ses effectifs. Plus d'un tiers des effectifs a un contrat pérenne. Aussi, 4 salariés sont sous convention Adulte-relais, permettant de bénéficier de contrat de travail à durée plus longue.

L'association a connu cette année un développement conséquent de ses activités et a dû procéder aux recrutements nécessaires. Malheureusement, la forte diminution d'attribution d'aides à l'emploi nous a obligé à recruter en contrat CDD, au détriment des contrats PEC.

A noter que quelle que soit la nature de leur contrat, tous nos salariés (dont ceux en contrat CDI) bénéficient des mêmes droits en matière d'accompagnement à la montée en compétences, d'accès à la formation, aux immersions professionnelles et à la recherche d'emploi durable.

A ce titre, le GLEAM a conventionné depuis 2022 un partenariat avec les agences Lavalloises du groupe Actual afin d'optimiser l'insertion professionnelle de ses salariés.



Ces derniers peuvent ainsi bénéficier d'une description précise du marché de l'emploi local, d'un accompagnement et de conseils afin de favoriser leur employabilité à plus ou moins court terme.

### Physionomie des salariés en contrat CDI en 2023

**41 ans**  
d'âge moyen

**64%**  
résident en  
zone urbaine

**36%**  
de femmes et  
**64%**  
d'hommes

**100%**  
travaillent à  
temps plein

### Physionomie des salariés en contrat Adulte-relais en 2023

**52 ans**  
d'âge moyen

**100%**  
résident sur le  
quartier Grand  
Saint-Nicolas

**40%**  
de femmes et  
**60%**  
d'hommes

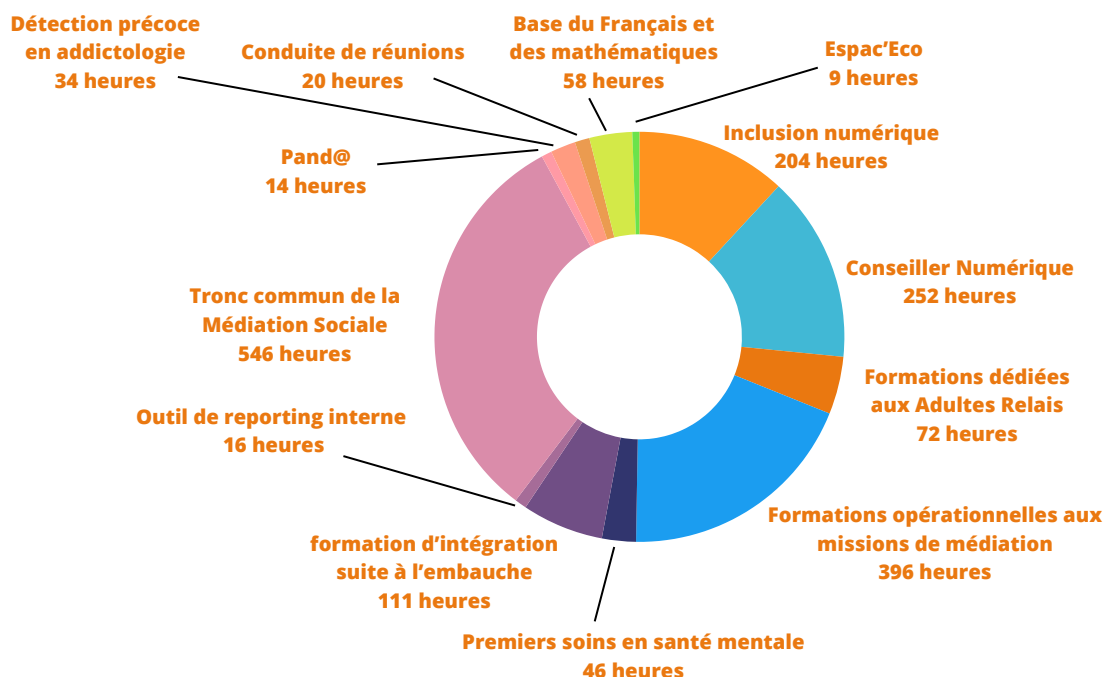
**100%**  
travaillent à  
temps plein

A noter également que parmi tous les salariés de l'association en 2023, 12 d'entre eux (soit 37.5%) résident en QPV et 13 autres au sein des différents quartiers Lavallois.

Suite à une réelle volonté de professionnaliser nos médiateurs et afin d'optimiser la qualité de nos actions de médiation, l'accent a été mis en 2023 sur la formation de nos équipes.

Au total, nos équipes ont bénéficié de plus de 1778 heures de formation sur l'année hors contrat de professionnalisation et apprentissage.

### Répartition des heures de formation



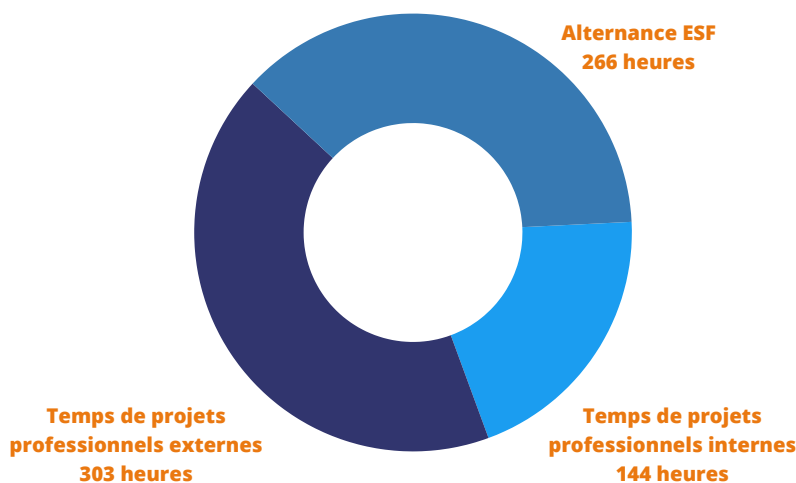
C'est sur la thématique de l'énergie que nos équipes se sont le plus formées : le partenariat développé avec GRDF et le déploiement de Permanences Solidarité Energie en Sarthe et le renforcement du partenariat avec EDF expliquent cette donnée. Aussi et surtout, la situation du marché de l'énergie et les nombreuses craintes des ménages ont obligé nos équipes à se former et s'informer pour mieux aider, accompagner et orienter.

Puis, les temps de formation Espace Public et Transport sont conséquents, notamment en raison du changement de prestataire pour l'exploitation du réseau TUL (nouveaux process et nouveau réseau) et par la participation de nos médiateurs au bon déroulement des manifestations locales : fête de la musique, festival des 3 Eléphants, mise en lumières etc...

Aussi, la formation pour l'Habitat Social correspond surtout aux immersions réalisées par nos médiateurs quelques temps après leur embauche, auprès du médiateur de vie résidentielle de Mayenne Habitat.

Enfin, il a aussi fallu former nos équipes à la médiation estivale au sein des piscines de Laval Agglomération.

712.75 heures ont été consacrées aux projets professionnels de nos salariés.



Deux salariés ont bénéficié d'une alternance dans le cadre de BTS Economie Sociale et Familiale.

Les temps de projets internes sont des heures à disposition de nos salariés pour travailler leur insertion professionnelle : préparation et réalisation d'entretiens d'embauche, techniques de recherches d'emploi etc...

Les temps de projets externes sont des immersions, stages ou formations spécifiques...

Une salariée a pu valider son titre Premiers Secours en Equipe 1 et une autre a validé son Brevet d'Aptitude à la Fonction d'Animatrice, sur leurs temps de travail.

En préparant sa fin de contrat au sein de l'association, une salariée a préparé son examen d'éducatrice spécialisée en vue d'une sortie positive. Enfin, un salarié a profité de ce dispositif pour renouveler sa formation d'entraîneur international de Badminton.

Aussi, deux immersions ont été réalisées par nos salariés, à leurs demandes :

- service médiation de la ville du Mans
- service jeunesse de la ville de Laval

Pour conclure, notre association continue d'octroyer une place très importante à l'accueil de stagiaires, afin de promouvoir toutes nos actions et valoriser la professionnalisation de la médiation sociale.

788 heures de stages et immersions ont été réalisées au sein de l'association en 2023.

Jean-Jacques, Kevin, Angélica, Abygael, Anais, Clément et Zoé ont profité de notre expertise pour parfaire leur formation ou projet personnel/professionnel.



## 5

# Perspectives 2024

## Confirmer notre professionnalisme

La norme NF X60-600 de la médiation sociale pose des exigences sur le cadre du métier, sa mise en œuvre opérationnelle ainsi que l'organisation et le suivi des activités. Elle vise à faciliter la reconnaissance du métier, du travail des médiateurs et coordinateurs et leur professionnalisation.

Dans une démarche qualité auprès des publics, des partenaires financeurs et de nos propres salariés, le GLEAM via le Réseau National Pimms Médiation, est certifié à la Norme NF X60-600.

Un poste de coordination a été créé au 1er janvier 2024 pour la mise en œuvre opérationnelle de cette Norme et partager, via la formation, notre expertise en matière de médiation sociale.

## Développer nos actions de médiation numérique

L'inclusion numérique est un vrai enjeu sociétal. Malheureusement, près de 20% de nos publics sont en situation d'exclusion numérique ce qui impacte leurs démarches administratives de la vie quotidienne.

Grâce à des permanences numériques mobiles et un savoir-faire reconnu en matière d'aller-vers, nous accompagnons de nombreux Lavallois à l'autonomie numérique.

Désormais, nous souhaitons poursuivre nos actions en accompagnant les plus éloignés du numérique de manière individuelle, à domicile. Un rayonnement département est privilégié.

## Pérenniser nos actions en Sarthe

En deux ans à peine, l'association s'est développée en Sarthe.

Cependant, nos partenariats y sont encore trop incertains, même si l'optimisme et la confiance partagée par nos partenaires est de rigueur. Afin d'optimiser notre expertise et surtout le confort de nos salariés, la création d'une annexe au Mans doit être étudiée (locaux de travail, outil de mobilité, participation régulière aux instances etc...).



# Merci à l'ensemble de nos partenaires pour leur confiance.

---

Suivez notre actualité !

